

# REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

Dobrana Niania

## §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Sklep internetowy Dobrana Niania, działający pod adresem: [www.dobrananiania.pl/sklep](http://www.dobrananiania.pl/sklep), prowadzony jest przez Dobrana Niania – Tatiana Matwijów, z siedzibą w Warszawie (04-987), ul. Wał Miedzeszyński 44n, działającej pod numerem NIP: 5871520142, REGON: 520150659.
2. Niniejszy Regulamin Sklepu internetowego określa zasady dokonywania zakupów w sklepie internetowym Dobrana Niania, a w szczególności zasady i tryb zawierania umów sprzedaży na odległość za pośrednictwem Sklepu, jak również tryb postępowania reklamacyjnego oraz tryb odstąpienia od umowy przez Konsumenta.
3. W zakresie Usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 9 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344, ze zm.).
4. Regulamin skierowany jest do wszystkich Klientów Sklepu. Wszyscy Klienci są obowiązani zapoznać się z postanowieniami Regulaminu, przed dokonaniem zakupu.
5. Każdy Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu. Sprzedaż odbywa się na podstawie wersji Regulaminu obowiązującej w momencie złożenia zamówienia.
6. Każdy Klient ma możliwość zapoznać się z Regulaminem w każdym czasie, klikając na stronie internetowej Sklepu [www.dobrananiania.pl/sklep](http://www.dobrananiania.pl/sklep) w hiperlink „Regulamin Sklepu” [www.dobrananiania.pl/regulamin-sklepu-internetowego](http://www.dobrananiania.pl/regulamin-sklepu-internetowego). Regulamin można w każdym czasie pobrać i wydrukować.
7. Wszystkie informacje zawarte na stronie internetowej Sklepu [www.dobrananiania.pl/sklep](http://www.dobrananiania.pl/sklep) odnoszące się do produktów (łącznie z cenami), nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740, ze zm.), lecz zaproszenie do zawarcia umowy, w myśl art. 71 Kodeksu Cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740, ze zm.). Klient wysyłając Formularz Zamówienia składa ofertę kupna wskazanego Towaru lub Usługi za cenę i na warunkach określonych w opisie.

## §2 DEFINICJE

**Regulamin** - niniejszy zbiór regulacji organizujących zasady korzystania z Usług Sklepu przez Klientów.

**Klient** - osoba fizyczna (w tym Konsument), która ukończyła co najmniej 18 lat, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która korzysta z Usług świadczonych przez Sklep.

**Formularz Zamówienia** - Usługa dostępna na stronie internetowej Sklepu, za pomocą której Klient może dokonać zakupu, w szczególności poprzez dodanie Towarów lub Usług do Koszyka oraz określenie niektórych warunków Umowy Sprzedaży m.in. sposobu dostawy i płatności.

**Koszyk** - element Sklepu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta Towary lub Usługi oraz w którym Klient ma możliwość ustalenia i modyfikacji danych Zamówienia, w tym ilości nabywanych Produktów lub Usług.

**Sklep** - serwis internetowy, należący do Sprzedawcy, dostępny pod domeną: [www.dobrananiana.pl/sklep](http://www.dobrananiana.pl/sklep), za pośrednictwem którego Klient może zakupić od Sprzedawcy Towary lub Usługi.

**Sprzedawca** – Dobrana Niania – Tatiana Matwijów z siedzibą przy: ul. Wał Miedzeszyński 44n, 04-987 Warszawa, NIP: 5871520142, REGON: 520150659, który prowadząc działalność zarobkową lub zawodową proponuje sprzedaż za pomocą swojej strony internetowej.

**Usługa** - działalność gospodarcza o charakterze nieprodukcyjnym, świadczona bez jednoczesnej obecności Sprzedawcy i Klienta (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Klienta, przesyłana i otrzymywana za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tj. *Dz.U. z 2021 r. poz. 576*, ze zm.).

**Produkt cyfrowy** – dostępna w Sklepie treść cyfrowa będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.

**Umowa sprzedaży** - umowa sprzedaży Usług na odległość zawarta przez Klienta za pośrednictwem Sklepu, zwykle przez Formularz Zamówień.

### §3

#### PRZYJMOWANIE I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

1. Warunkiem korzystania ze Sklepu jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja. Składając zamówienie Klient akceptuje treść Regulaminu.
2. Zamówienia od Klientów są przyjmowane za pomocą wysłanego Formularza Zamówień, dokonanego za pośrednictwem strony: [www.dobrananiana.pl/sklep](http://www.dobrananiana.pl/sklep).
3. Zamówienie Usług realizuje się poprzez wybranie Usług lub Produktów Cyfrowych, którymi Klient jest zainteresowany, kliknięcie przycisku "DODAJ DO KOSZYKA", znajdującego się przy opisie Usług lub Produktów Cyfrowych, a następnie, z poziomu "KOSZYK", znajdującego się w zakładce Sklepu, wypełnienie Formularza Zamówienia, a następnie kliknięcie potwierdzenia zakupu.
4. Po dokonaniu przez Klienta płatności i uznaniu płatności za Usługę lub Produkt Cyfrowy na rachunek bankowy Administratora rozpoczyna się proces realizacji zamówienia na Usługę lub Produkt Cyfrowy przez Sprzedawcę.
5. Klient otrzyma wiadomość o przyjęciu zamówienia do realizacji na wskazany w Formularzu Zamówienia swój adres e-mail, co jest rozumiane jako oświadczenie Sprzedawcy o przyjęciu oferty. Z chwilą jego otrzymania przez Klienta zostaje zawarta Umowa sprzedaży.

6. W przypadku zakupu przez Klienta Produktu Cyfrowego zostanie on przesłany w formie przesyłki elektronicznej. Przesyłka elektroniczna polega na przesłaniu Użytkownikowi Produktu Cyfrowego za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź udostępnienia unikalnego linku internetowego (adresu URL) umożliwiającego pobranie lub udostępnienie Produktu.
7. Przesyłka elektroniczna jest nieodpłatna.
8. W celu zamówienia e-booka oraz materiałów edukacyjnych w formacie pdf Klient wyraża zgodę na dostarczenie treści cyfrowych przed upływem terminu odstąpienia od umowy zawartej na odległość (w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy).
9. Wszystkie ceny uwidocznione w Sklepie podane są w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają należny podatek VAT). Klienta wiąże cena obowiązująca w chwili dokonania zakupów.
10. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany cen znajdujących się w Sklepie, wprowadzania nowych Towarów lub Usług do sprzedaży, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych, bądź wprowadzania w nich zmian, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

#### **§4 REALIZACJA PŁATNOŚCI**

1. W ramach funkcjonowania Sklepu możliwe są płatności szybkim przelewem internetowym - przelewy24.pl.
2. Klient, który jest zainteresowany otrzymaniem faktury VAT, powinien podać dane niezbędne do jej wystawienia. Klient akceptuje fakt, że faktura VAT zostanie przesłana mu drogą elektroniczną na podany adres e-mail. Fakturę VAT wysłaną w ww. formie uważa się za doręczoną skutecznie z chwilą wprowadzenia tej wiadomości do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby adresat mógł zapoznać się z jej treścią.

#### **§5 REKLAMACJA**

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sklepu względem Klienta, jeżeli sprzedana Usługa lub Produkt Cyfrowy ma wadę fizyczną, są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym (w tym art. 556-576 Kodeksu Cywilnego).
2. Klient może zgłaszać reklamacje dotyczące zakupionej Usługi lub Produktu Cyfrowego w drodze korespondencji elektronicznej na adres [kontakt@dobranania.pl](mailto:kontakt@dobranania.pl) lub w formie listu przesłanego na adres siedziby Sklepu.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. dane osoby składającej reklamację (imię i nazwisko, adres korespondencyjny lub adres e-mail oraz numer telefonu kontaktowego);
  - b. wskazanie przyczyny reklamacji oraz treści żądania;
  - c. numer Zamówienia, widniejący w potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia;
  - d. oryginał lub kopia dowodu zakupu (faktury) może ułatwić złożenie reklamacji, ale nie jest niezbędny do jej złożenia.
4. Jeżeli reklamacja jest uzasadniona, Sprzedawca zobowiązuje się wymienić wadliwą Usługę lub Produkt Cyfrowy na wolną od wad lub usunąć wadę w terminie czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia reklamacji przez Klienta.

5. Jeżeli Klient zażądał wymiany wadliwej Usługi lub Produktu Cyfrowego lub usunięcia wady, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu (14) dni, uważa się, że żądanie to uznać za uzasadnione.
6. Klient otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji w drodze korespondencji elektronicznej na adres e-mail podany w Formularzu Zamówienia.
7. Sprzedawca zobowiązuje się rozpatrzyć wszelkie reklamacje w terminie 14 dni.

## §6

### PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. *Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.*), Konsument może odstąpić od umowy sprzedaży Usług zakupionych w Sklepie, bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie czternastu (14) dni, licząc od dnia otrzymania Usługi lub Produktu Cyfrowego. Do zachowania tego terminu przez Konsumenta wystarczy wysłanie oświadczenia, przed jego upływem.
2. Konsument może odstąpić od umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy wysłać na adres: ul. Wał Miedzeszyński 44n, 04-987 Warszawa.
4. Prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
  - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy;

## §7

### POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem:

[https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [https://uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie\\_faq\\_platforma\\_odr.php](https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php)).

## **§8**

### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Klient, składając zamówienia, wyraża zgodę na przetwarzanie, podanych przez niego, danych osobowych, w celu realizacji i obsługi zamówienia, przez Sprzedawcę, który jest jednocześnie administratorem danych osobowych, w rozumieniu art. 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), OJ L 119, 4.5.2016, p. 1–88.
2. Administratorem danych osobowych, przekazanych przez Klienta, podczas korzystania ze Sklepu, jest Sprzedawca.
3. Dane osobowe, znajdujące się w bazie danych Sprzedawcy, nie są przekazywane podmiotom, które nie uczestniczą w realizacji Umowy sprzedaży.
4. Klient zgodnie, z art. 15 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), OJ L 119, 4.5.2016, p. 1–88 ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, może żądać ich poprawienia lub usunięcia. Sprzedawca zapewnia każdemu Klientowi prawo kontroli przetwarzanych danych osobowych.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże brak zgody na przetwarzanie danych osobowych uniemożliwia zrealizowanie zamówienia Klienta.

6. Szczegółowe informacje w zakresie danych osobowych i ochrony prywatności zostały zawarte w zakładce „Polityka prywatności” na stronie Sklepu.

## **§9**

### **PRAWO DO KORZYSTANIA Z UTWORÓW SPRZEDAWCY**

1. Niniejszy punkt Regulaminu dotyczy Produktów Cyfrowych stanowiących utwór w rozumieniu Prawa Autorskiego i będących tym samym przedmiotem ochrony Prawa Autorskiego oraz do których autorskie prawa majątkowe przysługują Sprzedawcy.
2. Poniższe postanowienia Regulaminu mają na celu określenie zasad udzielania licencji Klientowi przez Sprzedawcę na Produkty Cyfrowe objęte ochroną Prawa Autorskiego, w zakresie niezbędnym do korzystania przez Klienta z Produktu.
3. Korzystanie przez Klienta z Produktu Cyfrowego stanowiącego utwór w rozumieniu Prawa Autorskiego i będącego tym samym przedmiotem ochrony Prawa Autorskiego możliwe jest wyłącznie dla celów niezarobkowych, dla własnego użytku Klienta, w zakresie określonym niniejszym Regulaminem oraz przepisami Prawa Autorskiego.
4. W zakresie dopuszczalnym przez przepisy powszechnie obowiązujące, w tym w szczególności Prawo Autorskiego i regulację dotyczącą dozwolonego użytku, Klient nie jest uprawniony do udostępniania zakupionych Produktów Cyfrowych osobom trzecim oraz do ich wykorzystywania w celach zarobkowych.
5. Z chwilą dokonania płatności Sprzedawca udziela Klientowi niewyłącznej, niezbywalnej, nieprzenoszalnej i bez prawa sublicencjonowania (w tym bez prawa upoważniania innych osób do korzystania z treści w zakresie udzielonej licencji) licencji na korzystanie z Produktów Cyfrowych, obejmującej prawo do korzystania z autorskich praw majątkowych, bez ograniczeń co terytorium i czasu, na następujących polach eksploatacji: (1) wielokrotnego pobrania Produktu i jego zapisu techniką cyfrową w pamięci komputera; (2) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Produktu w całości lub w części, techniką cyfrową, w zakresie, w którym dla wyświetlania, odtwarzania lub przechowywania Produktu niezbędne jest jego zwielokrotnienie; (3) trwałego lub czasowego wyświetlania, odtwarzania lub przechowywania Produktu techniką cyfrową.
6. Wszelkie prawa poza powyższymi nie udzielone Użytkownikowi w sposób wyraźny są zastrzeżone przez Sprzedawcę, w szczególności Klient nie jest uprawniony do (1) rozpowszechniania Produktu Cyfrowego, w tym najmu Produktu lub jego kopii; (2) sublicencjonowania Produktu (w tym prawa upoważniania innych osób do korzystania z Produktu oraz (3) do wprowadzenia Produktu do obrotu, w tym użyczenia lub najmu.

## **§10**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin określa zasady zawarcia i wykonania Umowy sprzedaży Usług i Produktów Cyfrowych znajdujących się na stronie Sklepu.
2. Umowa sprzedaży zawierana jest między Klientem a Sprzedawcą.
3. Regulamin dostępny jest dla wszystkich Klientów w wersji elektronicznej na stronie internetowej Sklepu [www.dobranania.pl/regulamin-sklepu-internetowego](http://www.dobranania.pl/regulamin-sklepu-internetowego)
4. Aby móc korzystać z usług Sklepu, niezbędne jest posiadanie urządzeń pozwalających na dostęp do internetu oraz przeglądarki internetowej, umożliwiającej wyświetlanie stron www, jak również podanie adresu e-mail, umożliwiającego przesłanie informacji, dotyczących realizacji zamówienia.

5. Zakazuje się wszystkim osobom, w tym Klientom, zamieszczania na stronie Sklepu treści bezprawnych.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Klienta, będącego Konsumentem, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi konsumentom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.
8. W razie gdyby którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu było lub miało stać się nieważne lub bezskuteczne, ważność całego Regulaminu w pozostałej części pozostaje nienaruszona. W takim przypadku Strony zastąpią nieważne lub bezskuteczne postanowienie innym, które możliwie najwierniej oddaje zamierzony cel gospodarczy. Odpowiednio dotyczy to także ewentualnych luk w Regulaminie.

Załącznik 1: Formularz odstąpienia przez *Konsumenta* od zawartej umowy

Miasto: \_\_\_\_\_, dnia: \_\_\_\_\_ r.

Konsument:

Imię i nazwisko: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

Przedsiębiorca:

Nazwa: Dobrana Niania – Tatiana Matwijów

Adres: ul. Wał Miedzeszyński 44n, 04-987 Warszawa

**FORMULARZ ODSTĄPIENIA PRZEZ KONSUMENTA OD UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG**

Niniejszym, działając na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. *Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.*), w brzmieniu:

Art. 27 ustawy o prawach konsumenta

*Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.*

informuję o odstąpieniu od umowy, zawartej dnia \_\_\_\_\_ r., polegającej na:

---

---

---

W związku z powyższym, uprzejmie proszę o zwrot następującej kwoty pieniężnej, wynikającej z odstąpienia od umowy: \_\_\_\_\_ zł (słownie: \_\_\_\_\_), którą należy przelać na następujący numer rachunku bankowego: \_\_\_\_\_.

Z wyrazami szacunku,

---

(własnoręczny podpis Konsumenta)